

Kodeks for samarbejde mellem It-starthjælpere og IBIZ-Center

Hvad er It-starthjælp?

It-starthjælp er professionel, kommerciel it-rådgivning til små- og mellemstore virksomheder, som skal sikre, at virksomhederne får den it-løsning, som passer bedst til deres forretningsbehov og økonomi. It-starthjælpkonceptet består af 4 skridt for rådgivning ifm. it-anskaffelse:

1. Behovsbeskrivelse
2. Gennemførelse af it-udbud
3. Valg af it-leverandør
4. Udarbejdelse af it-projektplan samt indgåelse af kontrakt

De 4 skridt leveres i ét eller flere moduler á 15 timers varighed alt efter kundens behov og økonomi. Der er metodefrihed i leverancen, og IBIZ-Center stiller materiale i form af vejledninger, templates mm. til rådighed til efterfølgelse eller blot til inspiration.

Hvorfor IBIZ-starthjælp

IBIZ-centret har fået et opdrag af Forsknings- og Innovationsstyrelsen, der har identificeret et potentielt markedshul for de små- og mellemstore virksomheder. De har en tese om, at små- og mellemstore virksomheder ikke har tradition for at benytte rådgivere og at der blandt it-rådgiverne ikke har været et tilstrækkeligt fokus på dette kundesegment. Dette eventuelle hul – hvis det eksisterer – ønsker de at lukke ved hjælp af It-starthjælp konceptet.

Formålet med et samarbejde?

Samarbejdet har som formål at skabe de bedste betingelser for små- og mellemstore danske virksomheders anskaffelse og anvendelse af forretnings-it. En succesfuld formidling, salg og levering af It-starthjælp betinger et aktivt og tæt samarbejde mellem IBIZ-Center og en kritisk masse af It-starthjælpere, der både har kompetencerne, viljen og ressourcerne og som tilsammen dækker Danmark, geografisk såvel som branchemæssigt.

Samarbejdet er baseret på tillid, åbenhed, klare målsætninger og aftalte rollefordelinger. Samarbejdet er offentligt, bliver løbende evalueret og er gældende så længe begge parter finder det formålstjenligt. IBIZ-Center indgår et samarbejde med og kvalificerer potentielle It-starthjælpere efter normer for markedsdækning og leverancekvalitet.

Hvem er IBIZ-Center?

IBIZ-Centeret er et innovationscenter for e-business og etableret i 2007 af Videnskabsministeriet og Rådet for Teknologi og Innovation. Formålet er at nedbryde barrierer, der begrænser mindre, danske virksomheders it-anvendelse, så de bliver konkurrencedygtige i en globaliseret verden. IBIZ-Center har et særligt fokus på de små og mellemstore virksomheders behov og muligheder, fordi det især er dem der kan have svært ved at komme i gang og finde en passende it-løsning. IBIZ-Centerets definition af forretnings it er meget bred og dækker fx økonomisystemer (inkl. ERP), CRM, produktionsplanlægning og -styring,

lagerstyring, Business Intelligence, webshop, digital markedsføring, elektronisk fakturering (NemHandel), mail, – i korthed al it, som er vigtig for at drive ens forretning professionelt.

IBIZ-Center samarbejder aktivt med offentlige myndigheder, væksthuse, innovationsagenter, brancheorganisationer, lokale erhvervsråd, interesseorganisationer samt alm. virksomhedsrådgivere (som fx revisor eller advokat), it-rådgivere og it-leverandører.

Hvem er it-starthjælpere?

It-starthjælpere er private, danske virksomheder, der tilbyder små- og mellemstore virksomheder professionel it-rådgivning i forbindelse med anskaffelse, implementering og anvendelse af forretnings-it. Virksomhederne leverer seriøs og uvildig it-rådgivning i overensstemmelse med retningslinjerne i dette kodeks.

Roller og ansvar for IBIZ-Center

IBIZ-Center har rollen som ansvarlig for it-starthjælp konceptet, formidling og markedsføring af tilbuddet overfor virksomhederne, samt ansvarlig for satsningen overfor Forsknings- og Innovationsstyrelsen (Rådet for Teknologi og Innovation). IBIZ-Center formidler potentielle kunder til relevante it-starthjælpere, prækvalificerer sager, som har behov for det, samt samarbejder aktivt med It-starthjælpere i deres første leverancer. IBIZ-Center er ansvarlig for den overordnede aktivitetsplan, for formidling af viden om It-starthjælp i netværket af andre samarbejdspartnere, samt for publicering af eventuelle kundesager.

IBIZ-Center stiller materiale, som kan downloades fra IBIZ-Centers hjemmeside til rådighed for hvert af de 4 skridt i et it-starthjælpforløb. Materialet indeholder vejledninger, templates mm. samt – meget vigtigt – aftaledokumenter, som erfaringsmæssigt skal være underskrevet af kunden, inden leverancen begynder.

IBIZ-Center kvalificerer It-starthjælperne, som hovedregel i form af 1 eller 2 samleveringer hos en kunde. Efter hver samlevering evalueres forløbet og det fremtidige samarbejde. Efter højst 2 samleveringer forventes det, at it-starthjælperen er selvkørende og selv skaffer efterfølgende kunder. En anden mulighed for kvalificering er et review af en eller to gennemførte kundeopgaver suppleret med et interview af kunderne. Derefter er IBIZ-Center behjælpelig med at sikre bedst mulig leverance til kunderne ved at være til rådighed for råd, vejledning og sparring med It-starthjælperne.

IBIZ-Centret afholder med regelmæssige mellemrum ERFA-møder for at skabe erfaringsudveksling og best practice for de forskellige elementer i konceptet.

IBIZ-Centret driver og vedligeholder en hjemmeside hvor potentielle kunder kan finde It-starthjælpere ud fra en geografisk og faglig filtrering.

Roller og ansvar for It-starthjælpere

It-starthjælpere har det fulde ansvar for deres projekter overfor kunderne. It-starthjælperne er forpligtet til aktivt at drive processen og til at orientere IBIZ-Center om kundeprojekternes udvikling og søge aktiv sparring fra IBIZ-Center i løsningen af opgaven for kunden.

It-starthjælperne er ligeledes ansvarlig for selv at formidle ydelsen og opdyrke potentielle købere af It-starthjælp i deres markedsområde. De forpligter sig til at deltage i visse aktiviteter (workshops, seminarer, messer m.m.) som IBIZ-Center arrangerer eller er en del af. It-starthjælpere vil tilstræbe at motivere tilfredse kunder til at blive officielle successager for It-starthjælp, som publiceres bl.a. på hjemmesiden.

It-starthjælperen skaffer selv deres kunder enten af egen drift, gennem egne partnere (fx revisorer, bankrådgivere, virksomhedskonsulenter) eller via henvisninger fra andre erhvervsfremmeaktører (fx Væksthuse eller erhvervsråd).

It-starthjælperne kan frit sammensætte en leverance til en kunde inden for de 4 skridt i konceptet. Hver leverance betragtes som et modul, som forventes at udgøre en indsats på 15 timer og må tilbydes kunden til en maksimal pris på 15.000 kr. Et modul skal være en afsluttet ydelse, med et produkt som giver værdi for kunden svarende til ydelsens omfang og indhold. Der er metodefrihed for It-starthjælperne, som kan bruge materialet fra IBIZ-Center helt eller delvist eller blot som inspiration.

It-starthjælperne sikrer sig en skriftlig aftale med kunden inden en leverance påbegyndes.

It-starthjælperne rapporterer alle modulleverancer til kunder til IBIZ-Center – gerne i to omgange: inden arbejdet påbegyndes og ved dets slutning. It-starthjælperne kan undervejs i forløbet trække på IBIZ-Centerets medarbejdere for råd, vejledning, sparring osv., så kunden får den kvalitetsydelse, han forventer.

Kunder, målgrupper, målsætninger & målsætninger

Målgruppen for It-starthjælp er generelt, små- og mellemstore virksomheder. IBIZ-Center publicerer og formidler informationsmateriale, der kan anvendes overfor alle type virksomheder. Generelle målsætninger og aktiviteter defineres og formidles af IBIZ-Center til alle It-starthjælpere. Hver enkelt It-starthjælper har deres egen profil med hensyn til kompetencer, geografi, branchekendskab, ressourcer m.m. og alle aktiviteter afstemmes og dokumenteres med den enkelte It-starthjælper jfr. vedlagte aktivitetsplan.